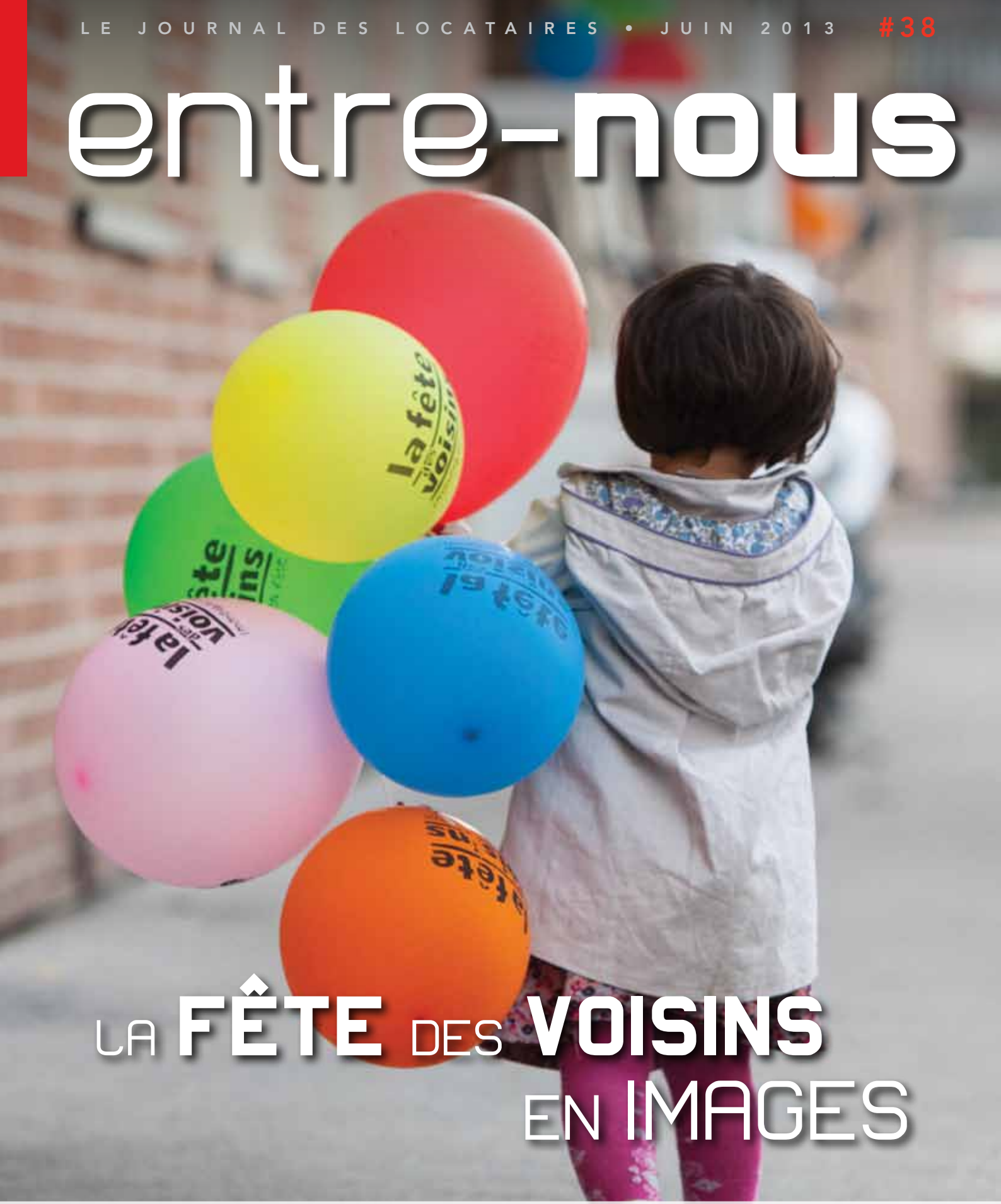
LE JOURNAL DES LOCATAIRES • JUIN 2013 #38

entre-nous



LA FÊTE DES VOISINS EN IMAGES

Actualités
P. 4 :
Les premiers lauréats de l'appel à projets Entre-voisins

Dossier
P. 6 :
Enquête de satisfaction locataires

Infos pratiques
P. 10 :
Un été en toute tranquilité !

icf HABITAT ATLANTIQUE

Sommaire

Actualités
P. 4 :
- Les premiers lauréats de l'appel à projets Entre-voisins
- Hélène Vioux, en pays de connaissance

P. 5 :
- Zoom sur la semaine nationale des HLM !

Dossier
P. 6-8 :
Enquête de satisfaction locataires

Éco-logis
P. 9 :
7 astuces pour économiser l'eau !

Infos pratiques
P. 10 :
Un été en toute tranquillité !

Découverte métier
P. 11 :
Le conseiller social

Près de chez vous
P. 12 :
- L'insertion en marche

P. 13 :
- Retrouver la pureté de l'architecture du Flandres
- Diagnostic vivant des résidences

P. 14 :
- Tous à la chasse… aux œufs !
- Un logement, c'est indispensable pour repartir dans la vie

P. 15 :
- Un foyer héberge des personnes sans domicile

Détente et loisirs
P. 16 :
- La Fête des voisins en images

NUMÉRO D'URGENCE
N°Azur 0 810 660 660
PRIX APPEL LOCAL
SOIRÉES, NUITS, WEEK-ENDS ET JOURS FÉRIÉS

ENTRE-NOUS
24, rue de Paradis
75490 Paris cedex 10
Tél. : 01 55 33 99 69
Fax : 01 55 33 97 39
www.icfhabitat.fr/atlantique
Rédaction
Directeur de la publication :
Philippe Saunier
Rédacteur en chef :
Julie Roussel
Rédacteur en chef adjoint :
Emilie Monrouzeau
Conseil et coordination :
Jean-Paul Boulet
Photos couverture, pages 6 et 16 (Sotteville-lès-Rouen) : **Claire-Lise Havet**
Édito : **Renan Astier**
Photo Page 4 (Hélène Vioux) : **Benjamin Dubuis**
Photos page 4 (Paëlla) : **Arthur Bramao**
Photos pages 7, 8, 11 (C.Denis) et 12 (rugby) : **Jonathan Barbot**
Photo page 8 : **Clément Apffel**
Photo page 9 : **Camille Boullicault**
Photos pages 10 et 13 : **Lucie Moraillon**
Photo page 11 (D.Martin) : **Isabelle Veronese**
Photo page 12 : **Anne Leroy**
Photo page 16 (Toulouse) : **Bruno Gasperini**
Ont collaboré à ce numéro :
Catherine Morvan, Audrey Renner, Laëtitia Cosneau
Conception graphique, réalisation :
Thierry Massiet
Impression :
Imprimerie Ferréol

Édito

À votre rencontre

Comme en témoigne le dossier de ce numéro, consacré aux résultats de notre enquête de satisfaction, vous êtes au cœur de nos préoccupations et nous cherchons toujours à renforcer nos liens avec vous, parfois par des moyens originaux. À Limoges, dans notre résidence du Val de l'Aurence, nous sommes allés à la rencontre des habitants pour recueillir leur vision du quotidien, une expérience initiée à Saint-Étienne-du-Rouvray et que nous allons reproduire dans d'autres sites.
Avec l'appel à projets Entre-voisins lancé cette année, c'est vous qui venez à notre rencontre et qui nous donnez les moyens de concrétiser vos idées. Devant le succès de cette opération, nous la renouvellerons l'année prochaine.
Ce numéro d'Entre-Nous illustre également la diversité de notre mission de bailleur social en particulier au service de ceux qui sont en difficulté. Vous en jugerez à travers les articles sur la découverte – ou la redécouverte – du métier de conseiller social, la location d'un logement à un ancien SDF, l'hébergement d'urgence de personnes sans-abri dans un foyer en attente de travaux, des chantiers d'insertion de jeunes par le travail… Autant d'exemples d'initiatives de nos équipes sur le terrain.
Bonnes vacances à tous, des vacances tranquilles après avoir bien lu notre article sur la saison d'été.

Philippe Besson
Directeur clientèle
d'ICF Habitat Atlantique

Les **premiers lauréats** de **l'appel à projets** Entre-voisins

En lançant, à l'automne 2012, l'appel à projets Entre-voisins, ICF Habitat Atlantique avait un objectif: vous incitez à participer à la vie de votre immeuble et à son animation. Sur les dix dossiers reçus, huit ont été retenus par un jury composé d'un représentant des locataires et de représentants d'ICF Habitat Atlantique.

Coup de cœur du jury : « Paëlla géante et vide grenier ! » : le 6 avril à Toulouse à la résidence La Juncasse le premier projet soutenu par Entre-Voisins s'est réalisé. Les locataires se sont installés pour un vide grenier avant de se regrouper pour partager une paëlla dans une bonne ambiance.

Ludothèque et bibliothèque : c'est au cœur de la résidence Courbet à Nantes que ce projet est né. Dans l'ancienne loge du gardien, les locataires pourront emprunter des jouets et des livres apportés par leurs voisins.

Les ateliers du mercredi : les enfants et les adultes de la résidence de la route d'Orbec à Lisieux pourront se retrouver le mercredi autour de perles, tricotins, crêpes...

Les lauréats recevront une aide financière mais aussi un accompagnement méthodologique par les conseillers sociaux qui les aideront pour la recherche d'autres partenaires, l'organisation et la communication autour de leur projet. ■

Saint-Pierre-des-Corps (37)

Hélène Vioux, en pays de connaissance

À l'agence ICF Habitat Centre-Limousin, Hélène Vioux est chef du secteur Centre depuis le 1er avril dernier. « *Mon secteur comprend l'Indre et Loire, le Loiret et la Vienne, soit 1 438 logements au total* », précise-t-elle. Auparavant chargée de clientèle à l'agence, Hélène Vioux est en pays de connaissance. De même, elle connaît déjà la plupart des 21 collaborateurs de son équipe : personnel d'agence et personnel d'immeuble.

« *Je suis très motivée par mes nouvelles fonctions,* reprend-elle. *Je vais m'attacher à être à l'écoute des locataires et à répondre au mieux à leurs demandes. Je me rendrai à Fleury-les-Aubrais une fois par semaine, à Poitiers régulièrement et sur les sites de Saint-Pierre-des-Corps aussi souvent que nécessaire.* » ■

Zoom sur la première **Semaine Nationale des HLM**

PREMIÈRE SEMAINE NATIONALE DES HLM
Du 8 au 16 juin 2013

Du 8 au 16 juin 2013, le mouvement HLM a lancé la première semaine nationale des HLM, un temps fort de mobilisation pour échanger autour du rôle fondamental et des défis du logement social.

Ainsi, plus de 340 manifestations autour de la thématique « Habiter mieux, bien vivre ensemble » ont été réalisées par plus de 200 organismes HLM sur toute la France. Toutes ces rencontres, échanges, points presse, concours, expositions, inaugurations et balades urbaines avaient pour but d'offrir un autre regard sur les HLM , et d'aller au-delà des idées reçues. Une semaine pour rappeler les efforts faits par les organismes HLM pour offrir un habitat de qualité à loyer modéré, pour améliorer l'architecture et l'empreinte environnementale des logements, et répondre aux défis à venir. Quelques personnalités ont pris la parole pour dévoiler leur perception des HLM… Extraits choisis :

Les HLM vus par Isabelle Autissier, navigatrice et président de WWF France : « *des espaces de vivre-ensemble et moyen de développer l'écologie pour tous* »

« *… Avec 4 millions de logements HLM, le logement social c'est l'opportunité d'agir à grande échelle ! C'est un levier pour faire partager aux personnes dont les moyens financiers sont moins importants, les bienfaits des progrès liés à l'environnement et à l'écologie. À la différence de l'habitat individuel où l'habitant peut trouver que l'écologie lui coûte cher, il est moins difficile d'agir en logement HLM, car les organismes gèrent parfois des dizaines de milliers de logements, et les effets d'échelle peuvent être intéressants, sans peser sur le niveau de vie des habitants, voire en allégeant leur facture énergétique.* »

Les HLM vus par Daniel Picouly, écrivain et animateur TV : « *entre souvenirs de jeunesse et convictions fortes pour l'avenir* »

« *Il se crée une communauté, une identité collective quand on vit dans une cité HLM. On appartient à une cité, on va à l'école, du primaire au lycée, en vivant tous ensemble. Aujourd'hui, le HLM est de plus en plus systématiquement construit dans la ville, dans la continuité architecturale des autres immeubles, de manière plus discrète (…) sans qu'on puisse identifier ni stigmatiser les habitants qui entrent et sortent de l'immeuble. C'est pour moi la garantie d'une réelle mixité.* »

Retrouver l'intégralité des interviews sur www.semainehlm.fr ■

Concours photos Bien vivre ensemble chez ICF Habitat

Le concours photos sur le thème du Bien vivre ensemble chez ICF Habitat a reçu un franc succès ! Un jury, composé de collaborateurs d'ICF Habitat et d'un photographe a désigné les gagnants.

1er prix : Pascal Merrien à Marseille (13)
2nd prix : Françoise Delhoume à Paris 12ème
3ème prix : Mentor Zajmi à Ville-La-Grand (74)

Merci pour vos clichés et félicitations à tous ! ■

1er prix - Marseille - Grand Bastide Cazaulx et La Dominique - Pascal Merrien

2nd prix - Françoise Delhoume - Paris 12e

3ème prix - Ville La Grand - Mentor Zajmi

Enquête de satisfaction

L'enquête locataires réalisée en décembre 2012 montre une amélioration globale de la satisfaction même si certains points restent à améliorer. À l'avenir, ICF Habitat Atlantique souhaite associer encore plus étroitement les habitants à l'identification des dysfonctionnements et aux réponses à apporter.

Vous êtes près de 1 000 locataires à avoir répondu, en décembre dernier, à l'enquête de satisfaction menée par le cabinet INIT pour ICF Habitat Atlantique et vos réponses constituent pour nous de précieux éléments d'information. Premier motif de satisfaction pour tous les collaborateurs de la société : la « note de cœur » que vous attribuez à votre bailleur passe de 79 à 82 %. La satisfaction globale sur le logement reste stable (6,5 sur 10) de même que la perception du rapport qualité/prix à 6,6. En revanche, la satisfaction progresse (de 5,9 à 6,1) sur le rapport entre le montant des charges et la qualité de service.

Un accueil apprécié

Pour la première fois, cette enquête comprenait trois questions concernant la qualité de l'accueil en agence. « *Nos résultats sont honorables*, juge Philippe Auville, responsable de la gestion sociale et des services aux habitants. *Les notes vont de 6,8 sur la disponibilité des interlocuteurs lors des visites à 7,1 sur l'amabilité des interlocuteurs au téléphone. Quant à la note attribuée à l'accueil du gardien, elle atteint 7,2. D'une manière générale, l'accueil offert par ICF Habitat Atlantique est apprécié des*

locataires

locataires. Il est vrai que notre société attache de l'importance à l'aspect convivial dans ses relations avec les locataires. »
Par rapport à l'enquête précédente, la satisfaction des locataires est en progression sur le fonctionnement des équipements dans les parties communes, sur l'état des façades et sur le système de chauffage ainsi que sur le délai d'intervention pour les travaux effectués dans le logement. « *Nos locataires se montrent également satisfaits de la propreté de leur résidence, du respect des règles de vie en communauté et de leur cadre de vie* », poursuit Philippe Auville.
L'amélioration des résultats obtenus est souvent à mettre en relation avec des actions menées précédemment par ICF Habitat Atlantique dans le cadre des plans qualité qui se sont succédés depuis plusieurs années. Jusqu'à cette année, ceux-ci fonctionnaient par agence. Chacune définissait ses priorités en fonction de ses résultats puis évaluait leurs effets. « *En 2013, nous unifions les plans qualité,* annonce Philippe Auville. *Nous définissons pour l'ensemble des agences une trame commune d'actions qui fera ensuite l'objet d'adaptations en fonction des territoires. De plus, le service de numéro d'urgence assuré la nuit et le week-end par notre prestataire Afludia sera intégré dans nos plans qualité.* »

En 2013, la qualité de la réponse à la réclamation constituera le gros chantier des plans d'action. « *Les notes obtenues sur le traitement des réclamations techniques et des autres demandes ainsi que sur la rapidité de réponse ne sont toujours pas bonnes*, constate Philippe Auville, *même si l'on enregistre un léger frémisse-*

ment. Nous allons donc faire porter nos efforts sur ces sujets à la fois en termes de proximité et d'organisation. » Ainsi une enquête est déjà prévue sur la réponse au téléphone en agence. Il s'agit de déterminer les moyens à mettre en place pour assurer une meilleure présence du personnel de proximité et améliorer l'écoute du personnel d'agence. Parallèlement, la refonte de l'outil de suivi des réclamations, Gestion des contacts, est engagée à l'échelle du groupe ICF Habitat. « *Nous travaillerons ensuite avec nos équipes de proximité sur la nouvelle version afin d'améliorer le circuit de fonctionnement* », ajoute Philippe Auville.

Avec les habitants

Autre caractéristique du plan qualité 2013, il associera les habitants au diagnostic des points à améliorer. « *L'idée est de comprendre ce qui, pour eux, est un motif d'insatisfaction au quotidien,* explique Philippe Auville. *Cette "expertise d'usage" s'appuie sur les remarques que les habitants se font tous les jours : les endroits où sont installées les poubelles, les murs ou les portes sur lesquels ils remarquent régulièrement des salissures, leurs impressions sur le fonctionnement du chauffage.* » De la même façon, les responsables d'ICF Habitat Atlantique, tant à la direction du patrimoine qu'à la direction de la clientèle, souhaitent disposer d'un maximum de remontées sur les relations des locataires avec les prestataires extérieurs. « *Nous allons rappeler à nos locataires que des cahiers sont à leur disposition dans les loges,* indique Philippe Auville. *Car nous sommes intéressés par toutes les remarques.* »

Déjà, des diagnostics ont été réalisés sur deux sites – Limoges Val de l'Aurence et Saint-Étienne-du-Rouvray – avec les locataires. Ces diagnostics vont se multiplier dans les mois qui viennent. « *Il s'agit à la fois d'un diagnostic technique et d'un diagnostic d'usage,* précise Philippe Auville. *Nous cheminons avec les locataires dans la résidence, nous recueillons toutes leurs remarques et nous essayons d'y répondre ensemble. Ce travail en collaboration avec les habitants nous donne la possibilité de tester la satisfaction client tout au long de l'année, en dehors des enquêtes qui restent cependant essentielles pour nous,* fait remarquer Philippe Auville. *De plus, nous croyons beaucoup à cette grande innovation qui consiste à dire à nos locataires : nous avons besoin de vous pour nous améliorer et améliorer votre satisfaction.* » ■

Des enquêtes après réhabilitation

ICF Habitat Atlantique mène des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des locataires après les réhabilitations. Deux enquêtes ont ainsi été menées récemment, à la résidence Ferrer au Havre et la résidence Raoul Dautry à Limoges. « *Au Havre, où nous avons réalisé une réhabilitation-résidentialisation, les résultats de l'enquête montrent une satisfaction globale des locataires,* analyse Philippe Auville, *mais aussi des réserves sur l'amélioration de la sécurité. L'agence va donc approfondir le dialogue avec les locataires de manière à identifier précisément les motifs de satisfaction et d'insatisfaction. Interroger les habitants pour comprendre leur ressenti nous donnera des pistes simples et concrètes pour nous améliorer.* »

7 astuces pour économiser l'eau !

Avec l'été qui arrive, nos besoins en eau augmentent. Voici quelques conseils pour économiser cette denrée précieuse !

Chez vous

Préférez une douche plutôt qu'un bain ! Un bain peut demander jusqu'à 200 litres d'eau ! Privilégiez donc une douche (60 à 80 litres)… réalisez encore plus d'économies en installant un mitigeur, un mousseur ou un pommeau « éco » (jusqu'à 50 % d'eau en moins).

Fermez les robinets ouverts inutilement ! Pensez à fermer le robinet pendant le nettoyage des mains et à remplir un verre d'eau pour le brossage des dents. Laisser couler l'eau pendant le brossage, c'est 12 litres d'eau potable gaspillés par minute !

Optimisez le lavage de la vaisselle ! Pensez à remplir complètement votre lave-vaisselle ou à choisir un cycle « éco » (10 à 30 litres d'eau). Pas de lave-vaisselle ? Installez deux bacs d'eau : un pour le lavage et un pour le rinçage.

Recyclez l'eau ! Lorsque vous nettoyez des légumes et des fruits, placez une bassine dans votre évier et réutilisez cette eau pour l'arrosage de vos plantes.

Dans le jardin

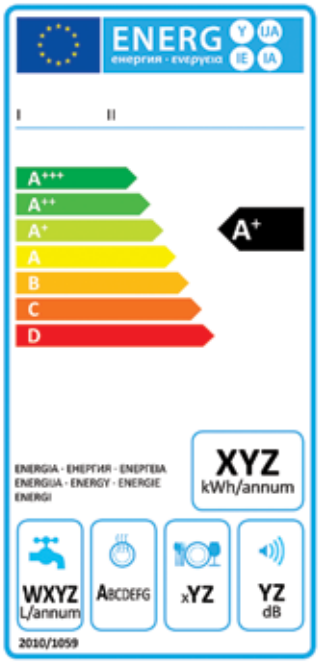
Arrosez le soir ! Sous la chaleur du soleil, 60 % de l'eau s'évapore avant même d'avoir été absorbée par les plantes. Préférez donc le début de la nuit pour arroser votre jardin.

Collectez l'eau de pluie ! Grâce à des bidons, vous pouvez récupérer l'eau de pluie et en faire bénéficier votre jardin, arroser vos plantes d'intérieur et nettoyer votre voiture.

Choisissez la station de lavage pour votre voiture ! Une station de lavage consomme 60 litres d'eau au lieu de 200 avec un tuyau d'arrosage domestique. ■

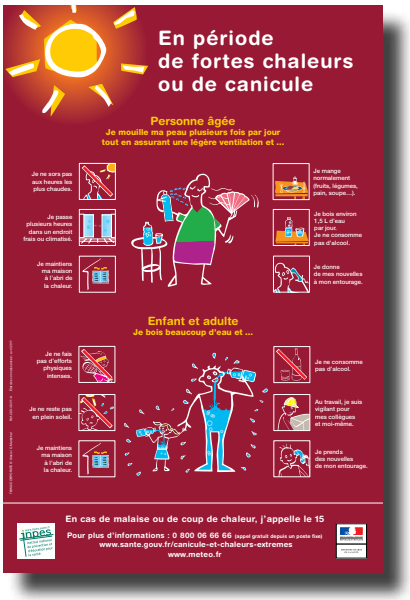
Déchiffrer la nouvelle étiquette énergie

Le système de l'étiquette énergie change afin de vous donner plus d'informations sur les équipements de votre maison. Valables sur tout le marché européen, les classes de performances énergétiques varieront désormais de A+++ (30 à 60 % plus économique que ceux classés A) jusqu'à D. Grâce à des pictogrammes simples et lisibles, la nouvelle étiquette donne également des informations sur la consommation d'énergie et d'eau annuelle, la classe d'efficacité de séchage ou d'essorage, ainsi que les émissions acoustiques. Enfin, elle comporte l'écolabel européen s'il a été attribué à l'appareil. Pour le moment, seuls les appareils de froid, téléviseurs, lave-linge et lave-vaisselle sont concernés par cette nouvelle étiquette.



Un été en toute tranquillité !

L'été approche... Entre-Nous vous livre quelques conseils pour passer cette période en toute sérénité !


En période
de fortes chaleurs
ou de canicule
Personne âgée
Je mouille ma peau plusieurs fois par jour
tout en assurant une légère ventilation et ...
Enfant et adulte
Je bois beaucoup d'eau et ...
En cas de malaise ou de coup de chaleur, j'appelle le 15
Pour plus d'informations : 0 800 06 66 66 (appel gratuit depuis un poste fixe)
www.sante.gouv.fr/canicule-et-chaleurs-extremes
www.meteo.fr

Canicule : mode d'emploi

En cas de fortes chaleurs, la santé des personnes les plus fragiles peut être en danger (risque de coup de chaleur pour les personnes âgées et déshydratation chez les enfants). Adoptez les bons gestes…

- Maintenez votre maison fraîche en fermant les volets la journée.
- Évitez de sortir aux heures les plus chaudes de la journée.
- Passez plusieurs heures dans un endroit frais ou climatisé.
- Utilisez des vêtements amples, de couleurs claires et privilégiez le coton.
- Hydratez-vous régulièrement et adoptez une alimentation normale.

Si vous êtes une personne âgée, handicapée ou fragile, pensez à donner des nouvelles à votre entourage. Vous pouvez également vous inscrire sur le registre de votre mairie ou contacter votre Centre Communal d'Action Sociale afin de bénéficier d'une aide en cas de canicule. Prévenez immédiatement les secours en composant le 15 en cas de malaise ou de coup de chaleur !

En cas d'absence prolongée

Vous partez en vacances ? Pensez à prévenir vos voisins, à leur laisser vos coordonnées où vous serez joignable en cas d'urgence et, éventuellement, à leur donner un double de vos clés. Ils pourront ainsi ramasser le courrier, arroser les plantes, et vérifier que tout va bien…

Avant de partir, pour la sécurité de tous, n'oubliez pas de :

- Fermer vos portes, fenêtres et volets ainsi que tous les robinets d'arrivée d'eau (WC, lave-linge…) et de gaz.
- Vous assurer de l'étendue de votre contrat d'assurance habitation et des clauses spécifiques des garanties (vol, dégâts des eaux…).
- Débrancher tous vos appareils électriques (HI-FI, électroménager, matériel informatique…).
- Vider un maximum vos réfrigérateurs et congélateurs de tous produits alimentaires qui ne supporteraient pas une coupure électrique prolongée.

Opération Tranquillité Vacances

Les services de police ou de gendarmerie renouvellent l'Opération Tranquillité Vacances. Inscrivez-vous avant votre départ auprès de votre commissariat ou de votre brigade de gendarmerie pour qu'ils puissent surveiller votre domicile au cours de leurs patrouilles quotidiennes. ■

Le **conseiller** social

Attribution des logements, prévention des impayés, renforcement du lien social, médiation, adaptation des logements... les missions du conseiller social sont de plus en plus variées.

Le conseiller social joue un rôle dans l'attribution des logements pour permettre aux familles en difficultés économiques et sociales d'accéder à un logement.
Il œuvre pour le maintien dans le logement des personnes en difficultés et travaille sur le budget des familles en situation d'impayés de loyer, pour aider à trouver des solutions amiables et solliciter des aides sociales.
Il intervient également pour trouver une solution d'adaptation des logements pour les personnes en perte de mobilité par le biais de financements divers (caisses de retraite, mutuelles, associations…) ou en proposant un autre logement.
Il développe des liens de partenariat avec les associations locales pour créer ou renforcer le lien social dans les résidences et peut être médiateur en cas de troubles du voisinage pour trouver une solution à l'amiable au problème rencontré. ■

Parole à ...

Céline Denis, conseillère sociale à Limoges
« C'est un métier polyvalent tant au niveau de nos missions que du partenariat nécessaire à notre fonction et à nos missions. »

Céline Denis

Linda Casbas, conseillère sociale à Bordeaux
« Apporter un soutien, une écoute, un conseil lors d'une période difficile...Se montrer avenant et mettre à l'aise le locataire pour faciliter l'échange, et qu'il puisse s'exprimer en toute liberté. »

Pauline Novello, conseillère sociale à Saint-Pierre des Corps
« En tant que conseiller social, nous sommes là pour accompagner des personnes pendant une partie de leur vie. Mais en retour, ces dernières nous donnent également beaucoup, pour améliorer notre pratique professionnelle et pour évoluer personnellement. »

Dalila Martin, auxiliaire sociale à Sotteville-lès-Rouen
« La richesse de mon métier est dans la diversité des missions qu'il comporte (handicap, fragilité des familles, personnes âgées, maintien dans le logement…) Ce que j'aime avant tout c'est la proximité avec nos locataires lors de rencontre à domicile pour trouver des solutions avec eux afin de satisfaire au mieux les intérêts de chacun. »

Dalila Martin

FLOIRAC (33)

L'insertion en marche

L'agence ICF Habitat Aquitaine-Charentes a monté avec des associations locales un chantier d'insertion par le travail.

La rencontre de plusieurs bonnes volontés suffit parfois à bouleverser positivement la vie d'une résidence. En l'occurrence à la Cité du Midi à Floirac, le changement est venu d'échanges fructueux entre Nadine Lacaze, Linda Casbas, respectivement chef de secteur et conseillère sociale de l'agence ICF Habitat Aquitaine-Charentes et les associations AJHAG et ARE 33. « *Nous recevions régulièrement des plaintes de nos locataires, exaspérés par la présence de jeunes dans les halls. Nous nous sommes donc rapprochés des éducateurs de rue avec lesquels nous avons travaillé sur l'idée d'un chantier de médiation* », indique Linda Casbas.

Restait à proposer à ces jeunes de s'engager dans un projet faisant sens pour l'ensemble des parties prenantes. Présente sur le site depuis 1994, l'association AJHAG a pris les choses en mains : en proposant à deux jeunes de participer à un chantier éducatif. « *Nous sommes à la recherche de ce type d'actions qui vont permettre aux jeunes de remettre le pied à l'étrier, changer le regard des autres et créer du lien positif* », explique Christian Peyssard, chef de service éducatif de l'AJHAG. « *Nous suivons les jeunes tout au long de la réalisation du chantier. Selon la nature de leur projet professionnel, nous pouvons également leur proposer une formation qualifiante* », ajoute Monique Lataste de l'association ARE 33.

Pour preuve, les deux jeunes du chantier de médiation sont aujourd'hui engagés dans une démarche active de recherche d'emploi.

« *L'idée de chantier d'insertion est née en octobre. En décembre les deux jeunes étaient à pied d'œuvre pour repeindre la cage d'escalier de deux immeubles. À ce jour, leur travail n'a subi aucune dégradation* », poursuit Linda Casbas. Pour la conseillère sociale, cette initiative ne doit pas rester isolée. Actuellement, la situation s'est améliorée et les deux jeunes ont démontré qu'ils pouvaient contribuer positivement à la vie de leur quartier. Un message porteur d'espoir. ■

L'insertion par le sport

En collaboration avec l'association Drop de béton, partenaire d'ICF Habitat Atlantique depuis trois ans, un grand tournoi de rugby a été organisé le 29 mai dans le but de favoriser les rencontres entre jeunes et entreprises cherchant à recruter. Au cours de l'été, Drop de béton organisera des stages de rugby. De plus, une nouvelle salle, la « papothèque » offrira bientôt un lieu de rencontre pour les habitants du quartier.

SOTTEVILLE-LÈS-ROUEN (76)

Retrouver **la pureté** de l'architecture **du Flandres**

Des étudiants en architecture travaillent sur la prochaine réhabilitation du Flandres, un bâtiment dû à Marcel Lods, un des pionniers de l'architecture moderne.

Comme toute la « zone verte » de Sotteville-lès-Rouen, le Flandres est construit sur un site qui fut bombardé en avril 1944. « *La reconstruction de ce quartier, qui est l'œuvre de Marcel Lods, est aujourd'hui classée "patrimoine d'intérêt local" par la commune* », souligne Pascal Thierry, monteur d'opérations chez ICF Habitat Atlantique. Construit en 1959, le Flandres a été réhabilité en 1989 selon la pratique de l'époque. « *Les façades ont alors été traitées à la façon d'un patchwork de décoratifs rapportés qui dénature l'expression architecturale de Marcel Lods* », reprend Pascal Thierry.

Pour anticiper une éventuelle intervention sur les immeubles, ICF Habitat Atlantique s'est donc tourné vers l'École Nationale Supérieure d'Architecture de Normandie. Dans le cadre d'une convention de partenariat, deux étudiants travaillent à leur rendu de fin d'études qu'ils remettront en octobre. L'objectif est de proposer un projet réaliste et innovant. « *Nous sommes très impatients de le découvrir,* ajoute Pascal Thierry. *Ce sera pour nous le point de départ de notre réflexion.* » ■

LIMOGES (87)

Diagnostic vivant des **résidences**

Pour mieux appréhender les attentes des locataires et leur apporter des réponses appropriées, rien ne vaut l'échange sur le terrain. ICF Habitat Atlantique a donc initié, en 2012, une démarche participative, baptisée « diagnostic vivant », dans le cadre de la réhabilitation d'une résidence de Saint-Etienne-du-Rouvray.

Le principe est simple. Une équipe - associant un chef de secteur, un monteur d'opération, le responsable de gestion sociale et service aux habitants – est partie à la rencontre des locataires pour partager avec eux la vision de leur résidence. Des attentes de la réhabilitation aux dysfonctionnements de la relation et de la gestion quotidienne, tous les sujets ont été évoqués et des pistes de solutions se sont dessinées.

Une expérience similaire a eu lieu cette année à la résidence Val de l'Aurence de Limoges. Les habitants ont pu s'exprimer et mettre en évidence la nécessité de lutter contre les incivilités. Là aussi, des actions ont commencé à se mettre en place en ce sens. ■

TOULOUSE (31)

Tous à la **chasse… aux œufs** !

Belle animation le 10 avril dernier à la résidence les Fontaines. La chasse aux œufs a été fructueuse !

Bernadette Fabien, membre du bureau de l'amicale des locataires, avait soigneusement préparé la fête avec une quarantaine d'œufs de la taille d'un œuf de poule et le double de petits œufs enveloppés dans du papier doré. Elle les avait ensuite cachés dans les arbres, dans l'herbe et, pour les « chasseurs » les plus petits, à côté des fenêtres et des éclairages. « *Les enfants étaient enthousiastes, se réjouit-elle. Une fois tous les œufs récupérés, nous sommes allés au local associatif de la résidence où les œufs ont été équitablement répartis avant le goûter. Avec l'aide de Laëtitia Marcos, gardienne de la résidence, ce fut une super journée pour tous.* »
D'ores et déjà, Bernadette Fabien sait qu'elle recommencera la chasse aux œufs l'année prochaine « *en les cachant un peu plus pour faire chercher davantage les plus grands* ». ■

NANTES (44)

« **Un logement,** c'est indispensable **pour repartir** dans la vie »

Depuis plus de deux ans, Frédéric Daubry habite un studio du patrimoine ICF Habitat Atlantique à Nantes. Auparavant, il a passé un an dans la rue.

En 2010, la vie de Frédéric Daubry a basculé. Auto-entrepreneur dans le secteur du bâtiment, il a connu des problèmes de santé qui l'ont empêché de poursuivre son activité professionnelle. Puis, est intervenue la séparation avec sa compagne qui a aujourd'hui la garde de leur fille. « *Dès lors, tout est allé très vite, se souvient-il. Dans de telles conditions, on ne peut pas sortir de l'impasse. On s'isole et on devient sauvage.* »
En situation de demandeur prioritaire de logement au titre de la loi DALO, Frédéric Daubry a été relogé en avril 2011 par ICF Habitat Atlantique. « *Le dispositif DALO est vraiment nécessaire,* reprend-il. *Avec un logement, on peut repartir dans la vie.* » La preuve : Frédéric Daubry a trouvé un travail en contrat d'insertion aux Restos du cœur. « *Aujourd'hui, je recherche un CDI que je suis convaincu de trouver car je suis prêt à bouger si nécessaire. J'aurai alors la possibilité de louer un logement plus grand et d'avoir ma fille en garde alternée. L'avenir se présente bien.* » ■

SAINT-PIERRE-DES-CORPS (37)

Un foyer héberge des personnes **sans domicile**

À Saint-Pierre-des-Corps, la période avant-travaux d'un foyer est mise à profit pour héberger des personnes à la rue.

Les deux foyers gérés par Parme à Saint-Pierre-des-Corps vont faire l'objet d'une réhabilitation importante. Le premier d'entre eux a été rendu fin 2012 à ICF Habitat Atlantique après relogement des locataires par Parme. « *Compte tenu du temps de montage nécessaire pour cette opération très lourde, les travaux ne pourront commencer qu'au premier semestre 2014,* indique Philippe Besson, directeur clientèle de la société. *Le foyer risquait donc d'être vide pendant un an.* »

ICF Habitat Atlantique s'est donc tournée vers l'État pour proposer le foyer à une association gestionnaire pendant cette période. L'association retenue par la préfecture est Adoma, spécialisée dans l'insertion par le logement, gérant 70 000 places d'hébergement d'urgence. « *Nous nous sommes accordés sur le plan financier ainsi que sur la répartition des rôles et la durée d'occupation qui est d'un an et un mois à compter du 2 avril 2013. Je suis très satisfait de cette solution,* reprend Philippe Besson, *elle correspond à l'esprit de service qui sous-tend la politique sociale de l'ESH.* » Le dispositif a également reçu l'approbation de Marie-France Beaufils, sénatrice-maire de Saint-Pierre-des-Corps, qui a souhaité un accompagnement social soutenu pour les personnes hébergées. ■

Parole à Adoma… Le foyer accueille 50 personnes dont 30 enfants

« *Nous utilisons ces locaux pour loger des familles,* explique Delphine Auton, directrice territoriale d'Adoma. *Actuellement sept couples avec enfants et dix femmes seules avec enfants y sont hébergés. Au total, le foyer accueille 30 enfants dont 15 ont moins de trois ans.* » Sur place, une assistante sociale et trois agents d'accueil et d'animation composent l'équipe d'Adoma. « *Pour nous, ces locaux représentent une bouffée d'oxygène,* ajoute Delphine Auton, *et une solution pour la prochaine période hivernale.* »

La **fête des voisins** en images

Cette année encore, les résidents d'ICF Habitat Atlantique étaient nombreux à célébrer la fête des voisins et à partager un moment de convivialité. Le 31 mai, buffet improvisé, apéritif dinatoire, orchestre, danse et animations pour les enfants se sont organisés dans une ambiance festive et chaleureuse. Les voisins se sont promis de se retrouver l'année prochaine ! ■

À Sotteville-lès-Rouen (76), ateliers pour enfants et buffet dinatoire.

Spécialités culinaires en buffet à Rennes (56).

Ambiance musicale à Saint-Pierre-des-Corps (37) avec Christophe Guerin, le gardien de la résidence et son orchestre « Jambon-beurre-trio ».

À la résidence La Juncasse à Toulouse (31), animations pour enfants et danse country au programme.